

**FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN PUBLIK YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN
DI PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
(Studi Kasus Di Unit Pelayanan Terpadu Kota Surakarta)**

TESIS



Disusun oleh:

JOKO SUDIBYO

NIM. : P. 100040095

Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
TAHUN 2006**

**FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN PUBLIK YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN
DI PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
(Studi Kasus Di Unit Pelayanan Terpadu Kota Surakarta)**

TESIS

Diajukan Kepada
Universitas Muhammadiyah Surakarta Guna Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Pascasarjana

Disusun oleh:

JOKO SUDIBYO

NIM. : P. 100040095

Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
TAHUN 2006**

NOTA PEMBIMBING

Dr. Ir. DIDIK PURWADI, MEc.
Dosen Program Magister Manajemen
Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudara JOKO SUDIBYO

Kepada Yth.
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis saudara :

Nama	: JOKO SUDIBYO
N I M	: P.100040095
Program Studi	: Magister Manajemen
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Judul	: Faktor-Faktor Pelayanan Publik Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Pemerintah Kota Surakarta. (Studi Kasus Di Unit Pelayanan Terpadu Kota Surakarta)

Dengan ini kami menilai Tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Surakarta, Juli 2006

Pembimbing

Dr. Ir. DIDIK PURWADI, MEc.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : JOKO SUDIBYO

NIM : P. 100040095

Judul Tesis : FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN PUBLIK YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DI PEMERINTAH KOTA
SURAKARTA (Studi Kasus Di Unit Pelayanan Terpadu Kota Surakarta)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Surakarta, Juli 2006

Yang Membuat Pernyataan,

JOKO SUDIBYO

MOTTO

Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. (Alam Nasyrah Surat ke 94 ayat 7)

Untuk lebih baik berarti harus berubah, maka untuk mencapai kesempurnaan sering melakukan perubahan (Winston Churchill).

ABSTRAK

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini, yakni apakah variabel faktor-faktor pelayanan publik mempengaruhi kepuasan pelanggan Pemerintah Kota Surakarta. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui sejauhmana pengaruh variabel faktor-faktor pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan hipotesisnya adalah di duga ada pengaruh yang signifikan antara variabel faktor-faktor pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan. Adapun faktor-faktor pelayanan publik terdiri dari *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Berwujud).

Penelitian ini dilakukan terhadap pelanggan di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kota Surakarta dengan jumlah responden 120 orang. Nilai $R^2 = 0,583$ artinya, bahwa variabel-variabel *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Berwujud) mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 58,3% sedangkan sisanya 41,7% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar model. Nilai uji $F_{hitung} = 31,913 > F_{tabel} = 2,45$ artinya bahwa faktor-faktor yang diteliti secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil analisa data uji parsial atau individu dinyatakan bahwa semua variabel yang diteliti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pemerintah Kota Surakarta.

Kata Kunci: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, berwujud dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

The problem study affirmed in this research is whether public services of city government of Surakarta variables have any influences to the customers' satisfaction. This research has the purpose to know the extent of public services variables influence the customers' satisfaction, where as the hypothesis is "It is assumed that there are some significant influences of public services to the customers' satisfaction". The public services factors consist of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible.

The research is conducted to customers in *Unit Pelayanan Terpadu (UPT)* of Surakarta City with 120 respondent. The value of $R^2 = 0,583$; it means that reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible variables are able to explain the variety of customers' satisfactions for amount 58,3%, while residues, 41,7% are explained by other variables outside of model. The value of $F_{\text{calculation}} = 31,913 > F_{\text{table}} = 2,45$ means that the factors researched simultaneously influence to the customers' satisfactions. Based on the data analysis t-test for test partially, it variables are significant.

Keywords: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible and customers' satisfactions.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5

BAB II	LANDASAN TEORI	7
	A. Definisi dan Teori.....	7
	B. Kerangka Pemikiran..	11
	C. Tinjauan Peneliti Terdahulu.....	12
	D. Hipotesis..	13
BAB III	METODE PENELITIAN.....	15
	A. Obyek Penelitian	15
	B. Teknik Pengumpulan Data	19
	C. Definisi Variabel	22
	D. Instrumen Penelitian	22
	E. Metode Analisa Data	23
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
	A. Gambaran Umum Unit Pelayanan Terpadu (UPT)	
	Kota Surakarta	35
	B. Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	43
	C. Deskripsi Data	46
	D. Analisa Regresi.....	53
	E. Uji Asumsi Klasik.....	57
	F. Pembahasan.....	59
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
	A. Kesimpulan.....	61
	B. Saran.....	61
	DAFTAR PUSTAKA	62

LAMPIRAN – LAMPIRAN	64
---------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Dimensi Pelayanan Publik.....	11
Gambar 2. Grafik Distribusi F Statistik.....	27
Gambar 3. Grafik Distribusi t Statistik.....	28
Gambar 4. Grafik Sebaran Frekuensi Variabel Reliability	48
Gambar 5. Grafik Sebaran Frekuensi Variabel Responsiveness	49
Gambar 6. Grafik Sebaran Frekuensi Variabel Assurance	50
Gambar 7. Grafik Sebaran Frekuensi Variabel Emphaty	51
Gambar 8. Grafik Sebaran Frekuensi Variabel Tangibles	52
Gambar 9. Grafik Sebaran Frekuensi Variabel Kep. Pelanggan ...	53

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Produk Dan Pelanggan	17
Tabel 2. Jumlah Sampel Masing-masing Produk	18
Tabel 3. Tim Pembina UPT Kota Surakarta.....	38
Tabel 4. Tim Pertimbangan Perijinan UPT Kota Surakarta	39
Tabel 5. Koefisien Korelasi Product Moment Variabel Faktor <i>Reliability (X₁)</i>	43
Tabel 6. Koefisien Korelasi Product Moment Variabel Faktor <i>Responsiveness</i>	43
Tabel 7. Koefisien Korelasi Product Moment Variabel Faktor <i>Assurance</i>	44
Tabel 8. Koefisien Korelasi Product Moment Variabel <i>Empathy</i> ...	44
Tabel 9. Koefisien Korelasi Product Moment Variabel Faktor <i>Tangible</i>	45
Tabel 10. Koefisien Korelasi Product Moment Variabel Faktor Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 11. Uji Reliabilitas Masing-masing Variabel.....	46
Tabel 12. Derajat Variabel Reliability	47
Tabel 13. Derajat Variabel Responsiveness	48

Tabel 14. Derajad Variabel Assurance	49
Tabel 15. Derajad Variabel Emphaty	50
Tabel 16. Derajad Variabel Tangibles	51
Tabel 17. Derajad Variabel Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 18. Deskriptif Statistik	57
Tabel 19. Hasil Uji Multikolinearitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lembar Kuesioner.....	64
Data Try Out.....	69
Hasil Uji Validitas.....	71
Hasil Uji Reliabilitas.....	74
Data Penelitian.....	79
Hasil Uji Regresi, Autokorelasi dan Multikolinieritas	87
Hasil Uji Normalitas.....	89
Hasil Uji Heterokedastisitas.....	90
Statistik Deskriptif	91

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Otonomi Daerah memberikan kewenangan yang luas kepada daerah sebagaimana dinyatakan dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Di Daerah. Ini menjadikan konsentrasi kewenangan berada di daerah. Hal ini juga yang mengakibatkan perubahan paradigma dari pendekatan pemerintahan bergeser ke pendekatan pelayanan kepada masyarakat. Harus dimengerti bahwa pemberian otonomi daerah lebih merupakan suatu kewajiban daripada suatu hak. Pemerintah Daerah wajib menyelenggarakan urusan kewenangan yang benar-benar berorientasi memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.

Untuk itu Pemerintah Pusat lebih serius lagi mengusahakan bagaimana agar pelayanan publik dapat diselenggarakan secara bertanggungjawab di Daerah. Sejalan dengan hal tersebut pemerintah menerbitkan Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menggantikan Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, dengan maksud untuk lebih memperjelas dan menyesuaikan dengan tuntutan dan praktek penyelenggaraan pelayanan publik saat ini agar terwujud kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tanggal 5 Desember 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi merupakan upaya mutakhir untuk

menciptakan pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Pada diktum KESEBELAS nomor 12 diinstruksikan kepada Gubernur dan Bupati/Walikota untuk:

- a. Menerapkan prinsip-prinsip tata pemerintahan;
- b. Meningkatkan pelayanan publik dan meniadakan pungutan liar dalam pelaksanaannya;
- c. Bersama-sama dengan DPRD melakukan pencegahan terhadap kemungkinan terjadi kebocoran keuangan negara baik yang bersumber dari APBN maupun APBD.

Suatu model yang dapat dijadikan solusi untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut dan ikut serta melaksanakan kebijakan pemerintah khususnya di kota Surakarta adalah dengan membentuk Kantor Pelayanan Terpadu. Pemerintah Kota Surakarta, sejak tahun 1998 merespon permasalahan tersebut dengan membentuk Unit Pelayanan Terpadu (UPT), tepatnya tanggal 8 September 1998 dengan terbitnya Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Surakarta Nomor 004 Tahun 1998 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tatakerja Unit Pelayanan Terpadu Kotamadya Daerah Tingkat II Surakarta. Pembentukan Unit ini untuk mewadahi beberapa pelayanan kepada masyarakat yang sebelumnya tersebar di beberapa Unit Kerja dan memperpendek alur birokrasi yang riskan dengan pungutan liar. Semua ini dilakukan adalah dalam rangka memberikan pelayanan publik yaitu pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Keberadaan Unit Pelayanan Terpadu memerlukan berbagai kajian dan pertimbangan karena secara otomatis merubah sistem, pengorganisasian dan SDM yang sudah ada. Banyak kendala-kendala yang terjadi di lapangan. Evaluasi terus dilakukan agar dapat melaksanakan tugas secara optimal, sehingga pada tahun 2005 dilakukan perubahan-perubahan antara lain Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Surakarta Nomor 005 Tahun 1998 tentang Tatalaksana Pelayanan Umum di Unit Pelayanan Terpadu diganti dengan Keputusan Walikota Surakarta Nomor 065/187/1/2005, dan Keputusan Walikota Surakarta Nomor 061.05/175-A/1/2000 tentang Tim Pembina Unit Pelayanan Terpadu Kota Surakarta diganti dengan Keputusan Walikota Surakarta Nomor 066/188/1/2005. Perubahan yang juga mendasar adalah bahwa sejak tanggal 8 Desember 1998 UPT hanya berupa loket-loket pelayanan perijinan dan tidak memiliki kewenangan penandatanganan ijin sehingga proses masih dilaksanakan oleh Unit Kerja sebelumnya, namun dengan ditetapkannya Peraturan Walikota Surakarta Nomor 13 Tahun 2005 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Koordinator UPT Kota Surakarta, maka semua proses perijinan mulai dari penerimaan berkas, pemrosesan dokumen, penandatanganan ijin, sampai dengan penyerahan ijin dilaksanakan di UPT. Awal tersebut ditandai dengan grand opening pada tanggal 7 Desember 2005 di Kantor UPT yang baru Jl. Jend. Sudirman Nomor 2 Komplek Balaikota Surakarta. Perubahan-perubahan tersebut dilakukan oleh Pemerintah Kota Surakarta seiring dengan tuntutan masyarakat yang semakin besar dan transparan untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

Penelitian ini berorientasi pada kepuasan pelanggan yaitu masyarakat. Pemerintah Kota Surakarta selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh masyarakat di Kota Surakarta tanpa kecuali. Masyarakat merasa puas apabila harapan dalam hal ini kepentingannya telah terpenuhi bahkan terlampaui dengan salah satunya adalah pelayanan UPT. Pelayanan mempunyai faktor-faktor atau dimensi *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Berwujud) namun oleh karena semua pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kota Surakarta termasuk pelayanan publik, maka faktor-faktor tersebut sebagai faktor-faktor pelayanan publik.

Di sisi lain dengan berbagai alasan, pelayanan publik banyak dilakukan dengan tidak profesional dan asal-asalan. Menurut Irawan (2003: 19), Pelayanan publik seringkali mempunyai hambatan dalam memformulasikan strategi segmentasi. Hal ini disebabkan oleh:

- a. Karena mental atau anggapan sebagai pelayanan umum, maka diberikan yang tingkat pelayanan yang sama untuk seluruh segmen-segmen yang pada dasarnya mempunyai harapan yang berbeda;
- b. Bisa juga karena monopoli maka keinginan untuk menjadi perusahaan yang fokus kepada pelanggan relatif lemah.

Dari uraian diatas, maka penulis mengambil judul “Faktor-Faktor Pelayanan Publik Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pemerintah Kota Surakarta (Studi Kasus Di Unit Pelaksana Terpadu Kota Surakarta)

Perumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah dapat dirumuskan:

1. Apakah faktor-faktor pelayanan publik yang terdiri dari *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Berwujud) mempengaruhi kepuasan pelanggan ?
2. Faktor manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?

Pembatasan Masalah.

Permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada faktor-faktor pelayanan publik yang meliputi dimensi *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Berwujud) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kota Surakarta.

Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk:

Membuktikan bahwa faktor-faktor pelayanan publik yang terdiri dari *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Berwujud) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan;

Menganalisis faktor mana di antara faktor tersebut yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Manfaat Penelitian.

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Kepala UPT Kota Surakarta dalam memfungsikan faktor-faktor tersebut semaksimal mungkin dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik;
2. Pemerintah Kota Surakarta dalam hal ini Walikota Surakarta sebagai bahan pertimbangan untuk mengoptimalkan UPT.